

## PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL PRESENTES EM EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS DE FOZ DO IGUAÇU – PR: ESTUDO DE CASO

 <https://doi.org/10.56238/arev7n1-141>

Data de submissão: 17/12/2024

Data de publicação: 17/01/2025

**Aline Cristiane Rocha Lacerda**

Doutora em Energia e Sustentabilidade  
Faculdade Uniguaçu  
São Miguel do Iguaçu – Paraná – Brasil.  
E-mail. alinecristianelacerda@gmail.com

**Alcina Maria Rodrigues Fresta**

Mestre em Administração  
Faculdade Uniguaçu  
São Miguel do Iguaçu – Paraná – Brasil.  
E-mail. orion1903@gmail.com

**Camila de Macedo da Silva**

Especialização em Comunicação e Marketing  
Uniguaçu  
São Miguel do Iguaçu – Paraná – Brasil.  
E-mail. camilademacedodasilva@gmail.com

**Karen Raphaelle Cantaleano**

Mestre em Administração  
Faculdade Uniguaçu  
São Miguel do Iguaçu – Paraná – Brasil.  
E-mail: karenraphaele@gmail.com

**Leandro Scherer**

Mestre em Administração  
Faculdade Uniguaçu  
São Miguel do Iguaçu – Paraná – Brasil.  
E-mail: prof.adm.leandro@gmail.com

**Vanessa de Freitas Ferreira**

Especialista  
Faculdade Uniguaçu.  
Foz do Iguaçu, Paraná - Brasil - CEP 85.853-430.  
E-mail: vanessaffreittas@gmail.com

**Sinara Lúcia Barboza**

Mestre em Administração  
Faculdade Uniguaçu  
São Miguel do Iguaçu – Paraná – Brasil.  
E-mail: sinarapni@gmail.com

**Tabata Becker Schmitt**  
Graduanda em Administração  
Faculdade Uniguaçu  
São Miguel do Iguaçu – Paraná – Brasil.  
E-mail: tabatabecker27@gmail.com

---

## RESUMO

O presente artigo teve como objetivo verificar a existência de práticas sustentáveis como ferramentas, treinamentos, controle e educação ambiental incorporadas a um grupo de hotéis localizados no município de Foz do Iguaçu, haja vista seu potencial de turismo. Foi aplicado um roteiro semi estruturado em três hotéis de grande porte na cidade. As informações obtidas foram organizadas em forma de tabela e analisadas por meio de gráficos comparativos entre os hotéis. Ao término deste artigo pôde-se observar que a maioria dos empreendimentos adota práticas ambientais de maneira reativa, ou seja, visa atender a legislação. Foi possível identificar que há possibilidade de melhoria nas práticas de gestão ambiental dos hotéis pesquisados.

**Palavras-chave:** Hotelaria. Gestão Ambiental. Práticas Sustentáveis.

## 1 INTRODUÇÃO

A cidade de Foz do Iguaçu atrai milhares de turistas todos os anos. Segundo dados do Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu (2024), o número de embarques e desembarques no ano de 2024, superou as expectativas, tendo mais de 1,150 milhões de passageiros.

Devido à localização das Cataratas do Iguaçu, à sua posição geográfica de tríplice fronteira com a Argentina e o Paraguai e, ainda, a Usina Hidrelétrica de Itaipu Binacional, a cidade passou a atrair grande quantidade de turistas desenvolvendo assim um complexo hoteleiro preparado para receber o público nacional e internacional, com diversas categorias de hospedagem, atendendo pessoas de variados níveis sociais.

A atividade hoteleira proporciona diversos benefícios para a cidade. A estrutura oferecida pelos hotéis tem atraído eventos para cidade, como seminários e palestras. Outro fator relevante é a geração de emprego e renda, tanto direta quanto indireta, com a contratação de funcionários, fornecedores locais e estrutura que é formada no entorno desses empreendimentos.

A base da economia de Foz do Iguaçu está no turismo, com destaque também para o setor comércio e serviços. Em 2024, o Parque Nacional do Iguaçu recebeu 1.893.116 visitantes em 2024, registrando a terceira maior marca da história, atrás apenas de 2018 e 2019, período anterior à pandemia. O destaque ficou para os turistas brasileiros, que estabeleceram um novo recorde com 1.119.590 visitas.

Segundo o Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem desenvolvido pelo Ministério do Turismo (MTur), os hotéis selecionados para este estudo são classificados como Resorts: “Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento” (SBClass, 2024).

Os resorts devem atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade.

Esse sistema classifica os hotéis, indica alguns itens obrigatórios relacionados a qualidade ambiental que os hotéis devem implantar para obtenção de três, quatro e cinco estrelas. Isso obriga os hotéis a implantarem alguns itens relacionados a gestão ambiental nas dependências do hotel, ou seja, exibem uma postura reativa.

Importante frisar que por não ser obrigatória a adesão a classificação criada pela EMBRATUR, essas referências servem apenas para informação.

Quanto à categoria de hotéis existe uma quantidade imensa, não só de categorias como também de classificações de hotéis, segundo a Organização Mundial do Turismo - OMT (2001) não existe um sistema único que seja reconhecido internacionalmente.

Com o aumento da preocupação relacionada a sustentabilidade dos empreendimentos, a hotelaria começou a implantar ações ambientais para atender a legislação. Porém, segundo Ramos (2006) os hotéis precisam de um sistema de gestão e não ações pontuais para poder utilizar de forma racional os recursos naturais.

O setor da hotelaria, normalmente não está associado à poluição e degradação ambiental, no entanto, os impactos causados por uma gestão irresponsável de água, energia, resíduos e produtos químicos, podem ser significativos, levando em conta o número total de empreendimentos, bem como o crescimento que a hotelaria teve em Foz do Iguaçu nos últimos anos.

A introdução da gestão ambiental nas empresas, normalmente se faz de forma reativa, com o objetivo inicial de prevenir o impacto ambiental e de antecipação ao atendimento da legislação. Sanches (2000) exemplifica um conceito de gestão ambiental proativo que vai muito além da ideia do policiamento e da prevenção da poluição, em que as empresas: “promovem programas preventivos, treinam os empregados e promovem a conscientização e responsabilidade ambiental em todos os níveis da organização, monitora as operações continuamente e trabalha rapidamente para corrigir problemas assim que ocorrem”.

Isso porque, segundo os referidos autores um SGA que atenda a ISO 14001, representa importante passo para a organização hoteleira, especialmente porque passa a ser um diferencial e uma vantagem competitiva em um segmento onde as organizações apenas atuam nos limites das conformidades de Leis Ambientais. Desta maneira, os estudos realizados para a implementação de um SGA na hotelaria, serão conduzidos com base às questões contidas nas normas oficiais, que atenda as exigências da ISO 14001 visando à certificação por meio de tecnologias limpas (Schenini, Lemos e Silva, 2017).

As tecnologias limpas, conforme a definição da Gazeta Mercantil (1996), englobam tanto os processos operacionais quanto os gerenciais empregados na produção de bens e serviços, sem causar impactos negativos ao meio ambiente. Segundo Misra (1996), a adoção dessas tecnologias pelas empresas proporciona diversos benefícios. Entre os principais resultados, destacam-se a preservação ambiental, a melhoria das condições de trabalho, a redução no consumo de matéria-prima e energia, a elevação da qualidade dos produtos e serviços, a diminuição de custos e desperdícios, além do aumento da produtividade e da lucratividade. A implementação das tecnologias limpas envolve um conjunto de métodos adaptáveis às necessidades específicas de cada empresa, sendo aplicável a qualquer setor industrial ou de serviços.

As primeiras práticas de gestão ambiental, geralmente ocorrem quando são criadas maneiras de aumentar a eficiência de uso de matérias primas, água e energia, através da não geração,

minimização ou reciclagem dos resíduos gerados, o que gera além de benefícios ambientais, benefícios econômicos para o hotel (Ramos, 2006).

Segundo Hart (2004):

A ideia de sustentabilidade vem sendo representada pela elevação de expectativas em relação ao desempenho social e ambiental. A sustentabilidade global tem sido definida como a habilidade para “satisfazer as necessidades do presente sem comprometer a habilidade das futuras gerações para satisfazerem suas necessidades”.

Feil e Schreiber (2017), mencionam que sustentabilidade esta relacionada com a capacidade de o sistema global, contendo a integração do ambiental humano como um sistema indissociável, manter sua qualidade e/ou propriedade em um nível próximo, igual ou superior à sua média histórica, considerando-se as alterações dinâmicas provocadas pelas variáveis ao longo do tempo.

Lacerda e Cleophas (2023), descrevem que o conceito de sustentabilidade tem sua origem relacionada ao termo ‘desenvolvimento sustentável’, aquele que atende as necessidades das gerações presentes sem comprometer as gerações futuras. No entanto o conceito foi sendo construído diante de discussões entre a dimensão ambiental, cultural, social, econômica, política, ou seja, a relação entre as pessoas e delas com o meio ambiente (RELATÓRIO DE BRUNDTLAND-WCED, 1987, p.14).

Um dos conceitos de sustentabilidade mais amplamente difundido no meio empresarial baseia-se na ideia de que as empresas, além de gerar resultados econômico-financeiros, também precisam se engajar em ações sociais e zelar pelo meio ambiente (Hart e Milstein, 2004).

Dentro do conceito de empresa sustentável, é necessário ver além das questões ambientais. Por exemplo, Buckley (2012), explica que a dimensão social do desenvolvimento inclui “um compromisso de promover a integração social, que estimula sociedades que sejam estáveis, seguras e justas, baseadas na promoção e proteção de todos os direitos humanos”.

As políticas ambientais segundo Bornl (2005), devem sempre considerar os possíveis benefícios e aspectos da dimensão social do desenvolvimento sustentável, ou seja, não devem se limitar apenas à busca da integridade e qualidade ambiental a todo custo.

O presente artigo teve como objetivo verificar a existência de práticas sustentáveis como ferramentas, treinamentos, controle e educação ambiental incorporadas a um grupo de hotéis localizados no município de Foz do Iguaçu, haja vista seu potencial de turismo ecológico.

## 2 CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO

A região de Foz do Iguaçu foi descoberta em 1542, através da expedição colonizadora do espanhol Alvar Nuñez Cabeza de Vaca, o qual era guiado por índios guaranis.

O povoamento definitivo feito por brasileiros ocorreu a partir de 1888, quando foi fundada a Colônia Militar do Iguaçu. Em 1939, foi então criado o Parque Nacional do Iguaçu na região das Cataratas e, em 1974, iniciou-se a construção da barragem da Hidrelétrica de Itaipu. O município foi criado através da Lei Estadual nº 1.383, de 14 de Março de 1914, e instalado em 10 de Junho do mesmo ano. Está concentrado no extremo Oeste do Paraná, na divisa do Brasil com Paraguai e Argentina. É centro turístico e econômico do Oeste do Paraná e o segundo destino turístico mais visitado do Brasil.

Foz do Iguaçu conta com empreendimentos dos mais variados ramos. Entre eles encontra-se o ramo de hotelaria, mais especificamente os resorts e hotéis ao qual será o objeto de estudo do presente trabalho.

### 2.1 A ORIGEM DA ATIVIDADE HOTELEIRA

A hotelaria é uma atividade de grande relevância na economia atual. Sua principal finalidade é o fornecimento de hospedagem, segurança, alimentação e demais serviços inerentes às atividades de receber. (Petrocchi, 2002).

De acordo com Gonçalves e Kritz (1998), não existe registro de quando e como surgiu a atividade hoteleira no mundo. Os indícios levam a crer que esta atividade tenha se iniciado em função da necessidade natural que os viajantes têm em procurar abrigo, apoio e alimentação durante suas viagens. Os mesmos autores destacam ainda sobre a criação de um espaço destinado especificamente à hospedagem vem de alguns séculos antes da era cristã, quando na Grécia Antiga, no santuário de Olímpia, eram realizados os jogos olímpicos.

Para esses eventos, foram construídos o estádio e o pódio, onde se homenageavam os vencedores e ficava a chama olímpica. Mais tarde, foram acrescentados os balneários e uma hospedaria, com cerca de 10 mil metrosquadrados, com o objetivo de abrigar os visitantes. Essa hospedaria teria sido o primeiro hotel que se tem notícia.

No Brasil, a hotelaria teve como marco inicial o período colonial, quando os casarões, fazendas, conventos e, em especial os ranchos em beira de estradas serviam como hospedaria para os viajantes.

A chegada da corte real portuguesa ao Rio de Janeiro em 1808 e, posteriormente, a abertura dos portos levaram a um aumento do fluxo de pessoas, fazendo com que casas de pensão, hospedarias e tavernas abrissem suas portas aos viajantes que aqui chegavam e se deslocavam.

Segundo noticiado pela escritora Otília Schimmelpfeng (1991); o primeiro hotel do município de Foz do Iguaçu foi inaugurado em 1915, de propriedade da família Engel. O Sr. Frederico Engel, precursor da hotelaria no município, alugou um sobrado abandonado, localizado na hoje denominada Avenida Brasil e iniciou as atividades do Hotel Brasil. Mais tarde Frederico Engel instalou o Hotel dos Saltos, localizado nas Cataratas do Iguaçu, conhecido atualmente como Belmond Hotel das Cataratas.

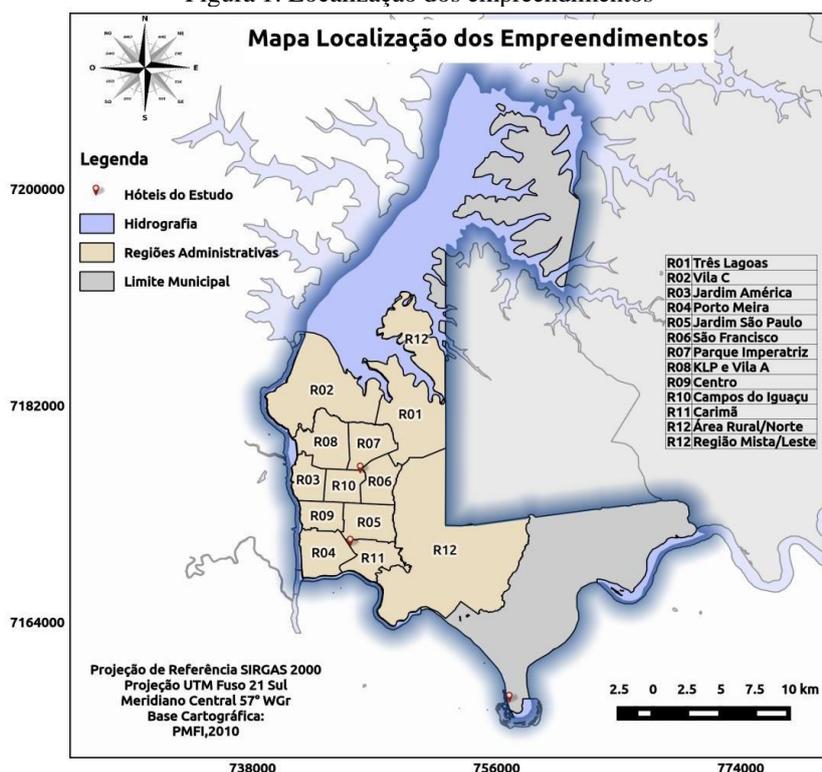
Segundo dados do inventário de ofertas turísticas de Foz do Iguaçu 2014, o município conta hoje com 113 hotéis, que oferecem serviços e equipamentos de hospedagem.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

Os hotéis selecionados para este estudo foram (três): Belmond Hotel das Cataratas, Mabu *Thermas Grand Resort* e Recanto Cataratas *Thermas Resort & Convention* localizados no município de Foz do Iguaçu.

A figura a seguir demonstra a localização dos empreendimentos (Figura1).

Figura 1: Localização dos empreendimentos



Fonte: PMFI, 2024

A pesquisa foi estruturada através de levantamento bibliográfico, documental e de campo com o propósito de coletar a maior quantidade e diversidade de informações sobre as empresas estudadas.

O estudo iniciou-se através da análise de dados secundários, partiu-se para a construção do instrumento de coleta de dados primários. Foi realizado por meio de um roteiro semiestruturado que combina perguntas abertas e fechadas, onde há a possibilidade do entrevistado discorrer sobre o tema proposto (Lakatos e Marconi, 2003; Boni e Quaresma, 2005) contendo 51 itens, aplicados aos responsáveis pela gestão ambiental em cada um dos hotéis, objeto desse estudo.

Foram utilizadas informações obtidas através de várias fontes como: observação, pesquisa documental, entrevistas e visitas aos locais.

A coleta de dados em campo foi realizada no período de maio a julho de 2015. As entrevistas foram agendadas antecipadamente e aplicadas pessoalmente. Durante as visitas foram analisadas as práticas sustentáveis desenvolvidas dentro de cada hotel, a existência de certificação ambiental nos mesmos, as dificuldades encontradas em implantar tecnologias e práticas sustentáveis nos estabelecimentos.

Foi feita uma análise comparativa entre as práticas ambientais encontradas nos locais estudados, a análise foi dividida em cinco (05) eixos temáticos da seguinte forma: tecnologias sustentáveis, práticas socioambientais, marketing verde, gestão ambiental e controle das práticas ambientais.

Para a definição sobre o que é tecnologia sustentável utilizada na hotelaria, foi aplicada a afirmação de Kuehr (2007 *apud* CHARBEL, 2010) de que as tecnologias ambientais fomentam a melhoria contínua de processos, produtos e serviços, por meio da adequada conservação de matérias-primas e energia, reduzindo o consumo de substâncias tóxicas, desperdícios de recursos naturais e geração de poluição durante o ciclo produtivo.

As práticas sustentáveis são atitudes positivas que colaboram com a preservação dos recursos naturais, diminuição da poluição, incentivo à reciclagem e eliminação do desperdício. Para apresentação dos resultados obtidos, optou-se pela organização dos dados em gráficos e relatórios escritos explicando as principais características de cada empreendimento hoteleiro.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A tabela a seguir (Tabela 1) contém as principais informações dos hotéis estudados, como nome, ano de início das atividades, área construída, número total de funcionários e atividades desenvolvidas.

Tabela 1. Caracterização dos empreendimentos hoteleiros

| Empreendimentos                               | Início das Atividades | Área Construída (M <sup>2</sup> ) | Total de Funcionários | Atividades Desenvolvidas                                     |
|---|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|--|
| Belmond Hotel das Cataratas                   | 1958                  | 15.400 m <sup>2</sup>             | 276                   | Área de hospedagem, alimentos e bebidas, área administrativa |
| Mabu Thermas Grand Resort                     | 1973                  | 27.000 m <sup>2</sup>             | 307                   | Área de hospedagem, alimentos e bebidas, área administrativa |
| Recanto Cataratas Thermas Resort & Convention | 1990                  | 45.000 m <sup>2</sup>             | 300                   | Área de hospedagem, alimentos e bebidas, área administrativa |

Fonte: dados da pesquisa

Os dados foram analisados usando-se a terminologia Hotel A, Hotel B, e Hotel C, para que as empresas sejam preservadas.

#### 4.1 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

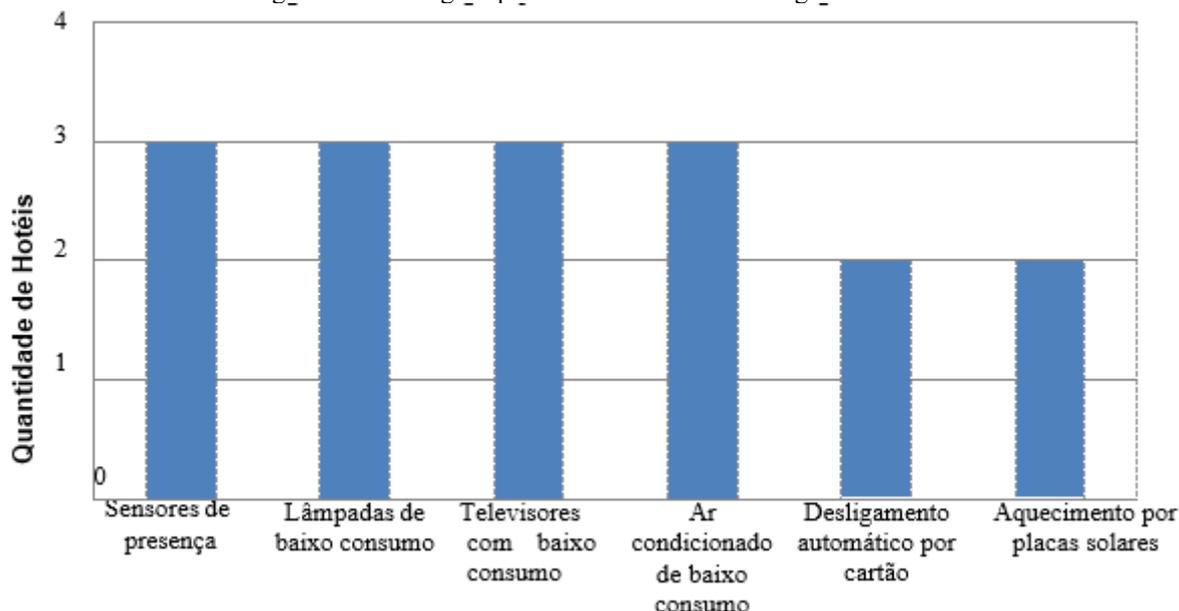
O roteiro de entrevistas foi analisado tendo sido as questões divididas em cinco (05) eixos temáticos, sendo eles: tecnologias sustentáveis, práticas socioambientais, marketing verde, gestão ambiental, avaliação e controle das práticas ambientais. As práticas encontradas para redução do consumo de água foram bem diversificadas. No Hotel C é realizada a captação de água de chuva que fica reservada para combate a incêndio. Foi observado no Hotel B que apenas nos banheiros sociais há sensor nas torneiras para acionamento da água.

As descargas de duplo acionamento são encontradas em 100% dos hotéis.

O abastecimento de água do Hotel C é feito pela Sanepar e por poços artesianos perfurados na área do hotel, a piscina é abastecida pelo Aquífero Guarani.

São usados produtos biodegradáveis em 100% dos hotéis pesquisados (A, B e C). A lavanderia de todos os hotéis possui um dosador eletrônico, onde é usada a quantidade precisa de produto e água necessária por tecido, cor e quantidade de roupa. O monitoramento do uso da água no Hotel A é feito apenas na lavanderia.

Figura 2. Tecnologias que diminuem o uso de Energia Elétrica



Fonte: dados da pesquisa.

Foi observado (Figura 2) que os hotéis pesquisados implantaram quase todas as tecnologias que colaboram com a redução do uso de energia elétrica. Uma hipótese para a implantação dessas tecnologias é o custo da energia, que teve um aumento significativo nos últimos anos.

Em seu trabalho, sobre tecnologias e práticas sustentáveis na hotelaria de João Pessoa — Paraíba, Amazonas (2014) constatou que na hotelaria "fica nítida a opção de tecnologias que reduzam o consumo de energia, e, indiretamente, obtenham economia financeira para os empresários".

No Hotel B inclusive, são utilizados geradores de energia a óleo diesel no horário de pico (18 hrs as 21 hrs), onde a tarifa de energia tem um custo mais elevado. Através de um sistema automático, a rede de energia fornecida pela Copel para de funcionar e é ativado o sistema de gerador a óleo diesel, após o término do horário de pico o sistema é acionado novamente para a rede de fornecimento de energia da COPEL.

Quanto aos sensores de presença, estes são encontrados em 100% dos hotéis pesquisados. No Hotel A, está disponível apenas no vestiário, e no Hotel B observou-se que possui no corredor apenas em uma ala nova do hotel.

Os televisores e ar condicionados de baixo consumo são encontrados em 100% dos hotéis pesquisados.

As lâmpadas de baixo consumo no Hotel B foram implantadas através do Programa de Eficiência Energética da COPEL. O hotel apresentou um projeto indicando às vantagens que o sistema elétrico teria com essa substituição, então, a operadora de energia custeou a troca. Este programa é

executado anualmente em atendimento à cláusula do Contrato de Concessão de Energia Elétrica e à Lei nº 9.991/00.

Esta lei determina que as concessionárias e permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica devam aplicar parte de sua receita operacional líquida anual em programas de eficiência energética no uso final, isto é, em projetos executados em instalações de clientes e/ou que proporcionem benefícios para o cliente (COPEL, 2015).

O Hotel C utiliza fachadas de vidro para aproveitar toda a iluminação natural disponível reduzindo desta forma o consumo de energia, possui também aquecimento de água por placas solares que são usadas na cozinha e nos chuveiros dos apartamentos.

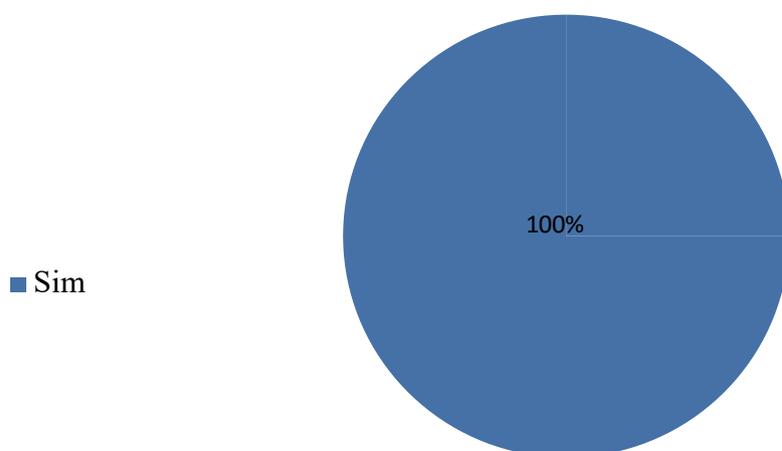
Quanto às práticas socioambientais, todos os hotéis possuem coleta seletiva implantada.

Em 100% dos hotéis as roupas de cama não são trocadas diariamente se o hóspede ficar mais de um dia no hotel, mas se o cliente solicitar é realizado a troca. É interessante frisar que em todos os hotéis é usado um material explicativo com as vantagens dessas ações para a natureza.

Vantagens estas que vão da economia de água, energia e produtos químicos ao aumento da vida útil dos produtos. Estação de tratamento de esgoto foi encontrada em 66% dos hotéis pesquisados (Hotel A e Hotel B).

A maioria das práticas ambientais encontradas sobre resíduos sólidos, por exemplo, são obrigatórias, em virtude da legislação; outras como estação de tratamento de esgoto e as políticas de troca de roupa de cama e toalhas são expostas com orgulho, a fim de valorizar a imagem do empreendimento.

Figura 3. Apoio a projetos ambientais e ONG's



Fonte: dados da pesquisa.

A pessoa responsável pelo Hotel B não tem conhecimento sobre o empreendimento apoiar projetos ambientais (Figura 3), mas relatou que a empresa apoia projetos sociais através de doações a como o Lar dos Velhinhos que também é apoiada com doações pelo Hotel A.

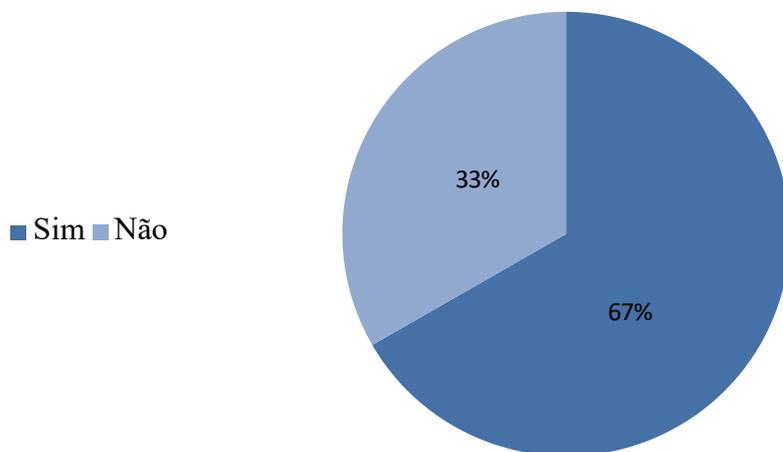
O Hotel C realiza doações regulares para a instituição de recuperação de dependentes químicos, Sagrada Família e também apoia ações sociais do Rotary Club.

Outras práticas adotadas pelo Hotel A são: limpeza do rio no dia do meio ambiente, patrocínio do programa ACQUA e Projeto Carnívoros do Parque Nacional. O Hotel A também colabora com lanches para a Escola Parque.

Sobre o marketing verde Churchill Jr e Peter (2005), afirmam que marketing verde se refere às atividades de marketing cujo objetivo é minimizar os efeitos negativos do ambiente físico da empresa. O objetivo do marketing verde consiste em atividades que tem a finalidade de gerar mudanças a fim de atender as necessidades dos consumidores sem grande impacto sobre o meio ambiente.

Marketing verde é a estratégia de marketing vinculada a uma imagem ecologicamente consciente.

Figura 4. Investimento em Marketing Verde



Fonte: dados da pesquisa.

Como ponto positivo em marketing verde (Figura 4) o Hotel B recebeu o prêmio Braztoa de Sustentabilidade 2014, este prêmio incentiva as operadoras de turismo associadas e seus principais interlocutores a trabalharem com recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável.

Com o aumento do aquecimento global, há uma forte tendência de conscientização entre a população, preocupada com a sustentabilidade. O marketing verde é uma ferramenta de gestão de mercado, por meio de suas estratégias, os empreendimentos passam uma imagem positiva ante a

sociedade e posicionam seus serviços no mercado, diferenciando-se dos demais. Ao utilizar estratégias de marketing verde, os hotéis podem agregar valor as suas redes de hotéis, melhorar sua credibilidade e valorizar sua imagem diante os clientes.

O objetivo do SGA é que a preocupação com o meio ambiente não se dê apenas através de ações pontuais, mas que esteja inserida na política da empresa, estando presente em todas as etapas das atividades, desde o planejamento até a execução, e difundida por toda a estrutura organizacional sempre com comprometimento com a melhoria contínua das ações voltadas à preservação ambiental.

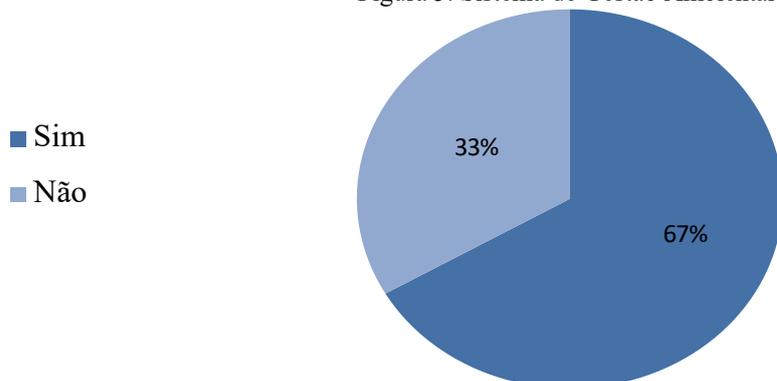
Ao implementar o SGA nos hotéis, as vantagens foram muito além do marketing, pois houve uma redução de gastos associados ao uso de recursos e redução dos riscos e acidentes ambientais.

Principais vantagens:

- Cumprimento com a legislação ambiental e redução dos riscos associados ao seu descumprimento;
- Redução de custos com aumento da eficiência nos diversos processos da empresa através do menor consumo de insumos (água e energia) e redução da geração de resíduos;
- Aumento da motivação e participação dos colaboradores na gestão interna;
- Maior conhecimento dos processos do empreendimento;
- Ganhos de competitividade e melhor posicionamento no mercado (principalmente por parte dos hóspedes estrangeiros).

Grande parte das organizações hoteleiras está implantando práticas ambientalmente responsáveis em sua gestão, pois elas compreendem que os recursos do meio ambiente são elementos de suma importância para sua conservação. O SGA é uma forma de organizar as ações ambientais de maneira lógica, fornecendo um sistema hábil em atingir seus objetivos, sempre priorizando a melhoria gradual e contínua das ações ambientais.

Figura 5. Sistema de Gestão Ambiental



Fonte: dados da pesquisa.

Observamos que todos os hotéis pesquisados possuem mais de vinte anos (20) de existência, tempo que pode ser considerado suficiente para que a empresa se consolide no mercado e tenha condições de implantar um sistema de gestão ambiental.

Na pesquisa de (SANTOS *et al*, 2006) sobre Gestão Ambiental em empreendimentos Hoteleiros, 75% dos hotéis estudados que possuíam mais de vinte anos de existência estão certificados pela norma ISO 14001. Em nossa coleta de dados verificamos que apenas 33%, ou seja, um hotel é certificado por essa norma.

De acordo com o roteiro aplicado (Figura 5) foi possível verificar que o Hotel A possui a certificação ISO 14001, esta certificação especifica os requisitos de um SGA e permite a uma organização desenvolver e praticar políticas e metas ambientalmente sustentáveis. Já o Hotel B possui a certificação ABNT NBR 15401 esta norma especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade.

Importante ressaltar que os hotéis atendem a legislação relacionada à Saúde e Segurança do Trabalho que é um conjunto de medidas que são adotadas visando minimizar os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho dos funcionários.

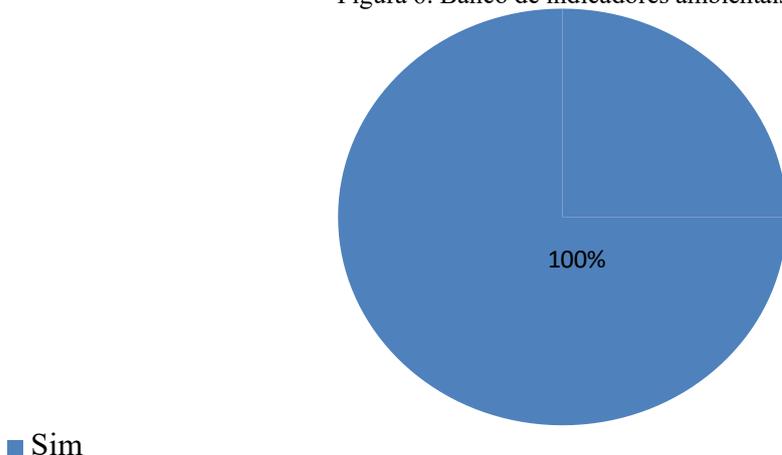
Além disso, possuem uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) que tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho. A CIPA tem por atribuição identificar os riscos dos processos de trabalho e elaborar um mapa de riscos. Além disso, realizar periodicamente verificação nos ambientes e condição de trabalho, visando identificar situações que venham a trazer riscos para a segurança e saúde do trabalhador.

Os hotéis também possuem Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que tem por objetivo estabelecer uma metodologia de ação que garanta a preservação da saúde dos trabalhadores, através da avaliação dos riscos ambientais existentes no ambiente de trabalho.

Já, sobre o controle das práticas ambientais, Van Bellen (2008), os indicadores buscam comunicar o progresso em direção a uma meta, de forma simples e objetiva, suficientemente para retratarem, com a maior fidelidade possível, a real situação da empresa, dando ênfase aos fenômenos que tenham ligações entre a ação humana e suas consequências. Nesse sentido, é necessário que o setor hoteleiro conte com um modelo de mensuração de sustentabilidade que propicie visualizar, acompanhar e controlar seu nível de desempenho a fim de alcançar a sua sustentabilidade.

Partindo deste aspecto, Tinoco e Kraemer (2011) definem os indicadores de desenvolvimento sustentável como algo necessário e imprescindível para basear as tomadas de decisões, nos mais diversos níveis e nas mais diversas áreas.

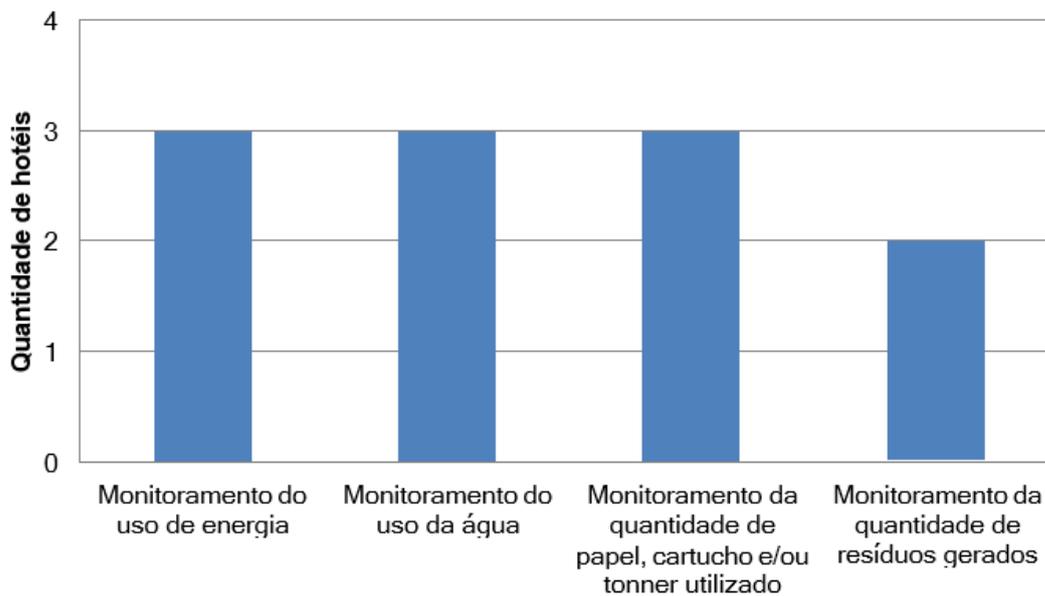
Figura 6. Banco de indicadores ambientais



Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com dados coletados 100% dos hotéis possuem um banco de indicadores ambientais, onde estes indicadores são registrados e monitorados (Figura 7).

Figura 7. Monitoramento e Controle



Fonte: dados da pesquisa.

Na Figura 7, podemos observar quais insumos são monitorados e quantos hotéis fazem esse monitoramento. O Hotel B faz monitoramento mensal do uso de água, energia e quantidade de resíduos gerados. Quanto aos resíduos como o hotel trabalha com área de eventos, quando firmado contrato com alguma empresa a mesma fica responsável através de contrato que a locatária fique

responsável pelos resíduos trazidos para o hotel como no caso de caixas de papelões, embalagens e papéis.

Os Hotéis A, B e C fazem monitoramento do uso de papel em sua recepção, cartucho e/ou tonner, pois a empresa que realiza este trabalho é terceirizada, neste caso eles precisam realizar o controle para verificar o consumo posteriormente.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES**

Dentre as principais dificuldades relatadas para implantação de tecnologias e práticas sustentáveis, o alto custo foi o principal empecilho apontado. Outra questão relevante está no fato de que os gestores não percebem uma valorização ou reconhecimento do uso dessas práticas pelos hóspedes, em especial os brasileiros.

Foi relatada também certa dificuldade até mesmo por parte de alguns colaboradores da empresa (camareira, recepcionista, cozinheira, etc.), que às vezes mostram certa resistência, por não reconhecerem a importância de um sistema de gestão ambiental.

É importante ressaltar que há possibilidade de melhoria tanto na quantidade quanto na qualidade das tecnologias aplicadas à gestão ambiental de todos os hotéis pesquisados, mesmo os já certificados e com política ambiental bem definida.

Para melhorar o índice de adoção de práticas sustentáveis por parte dos funcionários, é necessário investir em educação ambiental e treinamentos específicos sobre as práticas que são adotadas e as tecnologias implementadas. Esses treinamentos devem ser periódicos. Recomenda-se que os hotéis certificados continuem investindo em seu SGA para manutenção de suas certificações.

## REFERÊNCIAS

AMAZONAS, Iuri Tavares. “GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA: TECNOLOGIAS E PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS NOS HOTÉIS DE JOÃO PESSOA-PB”. 2014. 124 f. Dissertação (Mestrado em Meio Ambiente) – Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, UFPB, João Pessoa, PB, 2014.

Belmond Hotel das Cataratas, Disponível em: <[www.belmond.com](http://www.belmond.com)>. Acesso em 21 de Abril de 2015.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. Revista Eletrônica dos Pós-graduandos em Sociologia Política da Ufsc, Florianópolis, v. 2, n. 1, p.68-80, jul. 2005.

BORNL, R. H., TALOCCHI S., Compensações por serviços ambientais no Brasil: uma proposta para a integração de políticas ambientais e sociais. MAY, P. H. [et. al.] Organizadores. Instrumentos econômicos para o desenvolvimento sustentável na Amazônia brasileira - Brasília: Ministério do Meio Ambiente, 2005.

BUCKLEY, GRAEME J. A promoção de Empresas Sustentáveis. Graeme Buckley, José Manuel Salazar Xirinachs, Michael Henriques; tradução Ilka Maria de Oliveira Santi, Pedro Barros. — Curitiba: InterSaberes, 2012.

Cataratas do Iguaçu, Disponível em: <[www.cataratasdoiguacu.com.br](http://www.cataratasdoiguacu.com.br)>. Acesso em 23 de Junho de 2015.

CHARBEL, JOSÉ CHIAPPETTA JABBOUR. Tecnologias ambientais: em busca de um significado. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v44n3/03.pdf>>. Acesso em: 08 de Julho de 2015.

CHURCHILL, G. A. J.; PETER, J. P. Marketing: criando valor para os clientes. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

COPEL, Programa de Eficiência Energética, Disponível em: <[www.copel.com](http://www.copel.com)>. Acesso em 03 de Julho de 2015.

FOZ DO IGUAÇU DESTINO DO MUNDO (Foz do Iguaçu - Pr). Turismo de Foz fechou o ano com novos recordes. Disponível em: <<http://www.fozdoiguacudestinodomundo.com.br/novidades/turismo-de-foz-fechou-o-ano-com-novos-recordes>>. Acesso em: 02 de julho de. 2015.

FREITAS, Juarez. Sustentabilidade: Direito ao Futuro. 2ª edição, Belo Horizonte, Fórum, 2012.

GAZETA MERCANTIL. Gestão Ambiental: compromisso da empresa, n. 1, 20/mar/1996, p. 3.  
GONÇALVES, M. H. B.; KRITZ, S. Introdução a turismo e hotelaria. São Paulo: Senac, 1998.

HART, S. L., MILSTEIN, M. B. Criando valor sustentável. Revista de Administração de Empresas. v. 3, n.2, maio/jul. 2004. Disponível em: <[http://www.is.cnpem.br/bibliografia/2004\\_Criando\\_valor\\_sustentavel.pdf](http://www.is.cnpem.br/bibliografia/2004_Criando_valor_sustentavel.pdf)> Acesso em 19 de Junho de 2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LACERDA, A. C. R., & CLEOPHAS, M. das G.. Análise da educação para a sustentabilidade no curso de administração de empresas à luz da aprendizagem social e organizacional. *Contribuciones A Las Ciencias Sociales*, 16(10), 21903–21928. <https://doi.org/10.55905/revconv.16n.10-191>. (2023)

Mabu *Thermas Grand Resort*, Disponível em: <[www.hoteismabu.com.br](http://www.hoteismabu.com.br)>. Acesso em 29 de Julho de 2015.

MISRA, K. B. Clean Production: environmental and economics perspectives spring. Berlin: Mercedes Druck Print, 1996.

MORE: Mecanismo online para referências, versão 2.0. Florianópolis: UFSC Rexlab, 2013.

OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, *Introdução ao Turismo*, traduzido por Dolores Martin Rodriguez Córner, São Paulo: Roca, 2001, 371p.

PETROCCHI, M. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2002.

PMFI— Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu. História do Município de Foz do Iguaçu, disponível em: <[www.pmfi.com.br](http://www.pmfi.com.br)> acesso em 15 de abril de 2024.

PMFI, 2024. Inventário da Oferta Turística de Foz do Iguaçu 2014. Disponível em: <<http://www.pmfi.pr.gov.br/turismo>> Acesso em 07 de Maio de 2024.

RAMOS, Simone Eloísa Villanueva de Castro. Sistemas de Gestão Ambiental adotados pela Hotelaria da Estrada das Cataratas em Foz do Iguaçu - PR. IV SeminTUR — Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo Caxias do Sul, RS, Brasil — 7 e 8 de Julho de 2006

Recanto Cataratas *Resort & Convention*, Disponível em:<[www.recantocataratasresort.com.br](http://www.recantocataratasresort.com.br)>. Acesso em 25 de Junho de 2015.

Sanches, Carmen Silvia. 2000. Gestão Ambiental Proativa. ERA - Revista de administração de empresas. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/rae/v40n1/v40n1a09>> Acesso em: 06 de julho de 2015.

SANTOS, Cleide Bárbara Neres dos. SOUZA, Maria Tereza Saraiva de. BARBOSA, Ricardo Joaquim. 2006. Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Casos Múltiplos. III SEGeT — Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, São Paulo.

SBCClass, 2015. Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=2>>. Acesso em: 28 de Abril de 2015.

SCHENINI, P. C.; LEMOS, R. N.; SILVA, F. A. da. Sistema de gestão ambiental no segmento hoteleiro. v. 5, n. 1, p.3114-3123, jul. 2017., Revista Eletrônica Infr@ciencia., 2017.

SCHIMMELPFENG, Otília. Retrospectos Iguaçuenses. Foz do Iguaçu — Paraná: Editora Tezza, 1991.

TINOCO, João Eduardo Prudêncio; KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. Contabilidade e gestão ambiental. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VAN BELLEN, H. M. Indicadores de sustentabilidade: uma análise comparativa. 2. ed. Rio de Janeiro : Fundação Getúlio Vargas, 2008.